3 各種サービス

充実した保険・事故相談サービスで、身近で頼れる企業を目指します。

1 保険・事故相談サービス

サポートセンター・お客様相談室

サポートセンター及び東京・大阪のお客様相談室を中心に全国の支店・支社・サービスセンターで、お客様・一般の消費者の皆様を対象に損害保険全般に関する照会にお応えしています。

サポートセンターやお客様相談室では、本支店の各部門と連携を密にして、お客様からの保険にかかわるご相談、ご質問あるいは苦情に関して的確に、誠意をもって迅速にお応えするとともに、一層のお客様サービスに資するよう努力しています。

皆様から寄せられた数々の課題は、貴重な情報としてデータ化し、そのデータを詳細に分析のうえ、お客様ニーズ把握のための重要な資料と位置づけ、今後の業務改善をはじめとする新たな経営戦略に活用させていただいています。今後ともお気軽にご相談ください。

保険のご質問・ご相談は・・・ 富士火災サポートセンター 保険もしもしコール
電話番号はおかけ間違いのないように
0120 フリーダイヤル 0120-228-386 〈携帯電話・PHSからは06-4397-1640（有料）〉
●平日/午前9:00～午後9:00 ●土・日・祝/午前9:00～午後6:00

夜間・休日事故対応フリーダイヤル

お客様が万一事故に遭われた場合、夜間・休日でも電話による事故受付などの対応ができるよう専用のフリーダイヤルを設けています。専門のスタッフが、事故に関するご相談や事故受付、保険金請求手続きなどについて適切なアドバイスを行うのはもとより、緊急処置が必要な場合には、病院への連絡やレンタカー手配などの初期対応サービスも実施しています。また、火災事故の罹災現場への休日訪問の要請にお応えして鑑定人を派遣し、損害の鑑定と事故後のアドバイスを行う、火災事故休日現場急行サービスなど、お客様に安心をお届けしています。

事故の受付・ご相談は・・・ ●夜間・休日事故受付相談サービス
0120 フリーダイヤル 0120-220-557
携帯電話・PHSからもご利用になれます ●平日 / 午後5:00～翌朝9:00 ●土・日・祝 / 終日

「社団法人 日本損害保険協会の損害保険調停委員会」について

日本損害保険協会では、そんがいほけん相談室において、損害保険全般に関する相談や苦情を受け付けています。そんがいほけん相談室が、損害保険会社への解決の依頼やあっせんなど、適正な解決に努めたにもかかわらず、当事者間で問題の解決がつかない場合、公平な立場から調停を行う損害保険調停委員会が設けられています。個人の方から苦情の申立を受け、原則として3カ月を経過しても問題が解決しない場合、苦情申立人の希望により損害保険調停委員会がご利用になれます。

詳しくは、日本損害保険協会のホームページ（http://www.sonpo.or.jp）をご参照ください。

「財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構」について

自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払をめぐる紛争の、公正かつ適確な解決を通して、被害者の保護を図るために設立され、国から指定を受けた紛争処理機関として、財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構があります。同機構では、自動車事故に係る専門的な知識を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成する紛争処理委員が、自賠責保険（自賠責共済）の支払内容について審査し、公正な調停を行います。同機構が取扱うのは、あくまで自賠責保険（自賠責共済）の保険金（共済金）の支払をめぐる紛争に限られますので、ご注意ください。

詳しくは、同機構のホームページ（http://www.jibai-adr.or.jp）をご参照ください。

損害調査サービス

迅速かつスムーズな事故解決に向け、つぎのようなサービスを実施しています。

●自動車保険金請求書省略サービス
損害額が300万円以下の車両・対物事故について（一部対応できない場合があります）、保険金請求書類のご提出を省略、スピーディーなお支払を実現します。

●平日事故相談（来訪・電話）時間延長サービス
お客様の来訪・電話による事故相談に、全国26拠点34サービスセンターで平日午後7時まで対応します。

●予約制休日示談サービス
予め、お客様から要望を受けた場合に対人示談のための休日面談を実施します。

●土曜日立会サービス
金曜日の午前中までにお客様から要望を受けた場合、土曜日でも事故車両の確認を行います。

●火災事故相談・現場立会サービス
平日・休日を問わず、火災現場立会の際、近隣へのお詫び、現場の片付け、消防などへの連絡などについてのアドバイスを行っています。

●クイック資金（火災臨時費用前払い）サービス
火災事故の際、臨時費用保険金を20万円を限度に前払いし、お客様の当座の資金としてご利用いただく制度です。

富士BS工場制度

事故発生時に、お客様へ当社の優良工場ネットワーク（全国350社）である「富士BS工場」をご紹介し、安心した修理と満足度の高いサービスを提供します。「富士BS工場」はお客様にご納得いただける設備・修理技術を有するとともに、引取り・納車の無料サービスや代車の無料提供、修理保証書の発行といったサービスを提供し、お客様に安心と満足をお届けします。

交通事故相談所

交通事故全般に関する相談、保険内容および保険金請求手続きに関する説明などを行い、交通事故による被害者の保護、保険サービスの一環として事故処理の円滑化を図るため、全国の支店・支社・サービスセンター・サービスオフィスに217ヵ所の相談所を設置しています。

ビデオ「スムーズな事故解決のために」を制作・貸出

人身事故を起こされた方を対象に、少しでも不安を軽減し、スムーズに事故解決を行えるようにと、このビデオを制作し、希望者に貸出しています。内容は、人身事故を起こしてしまった主人公が事故発生から示談交渉、賠償金などについて自らの経験をもとに解決までの経過を語るものです。

自動車研修センター

自動車に関連する修理、整備に必要な技術・知識の習得の場として竣工した自動車研修センターは、板金、調色・塗装、整備などの実技セミナーや、事故車見積り技術に関するセミナーなどを実施し、自動車関連業代理店・損害サービス担当者・技術アジャスターの技術・知識の向上をめざします。

技術セミナーご案内
○整備技術習得講座（アライメント、AT車、E車、ダイアグ）
○板金習得講座（初級・上級コース）
○調色・塗装習得講座（塗装基礎・初級・上級・軽補習コース）
○事故車見積り技術習得講座（初級・上級コース）

「富士火災ワールドデスク」

「海外旅行傷害保険」または「緊急帰国費用保険」ご加入のお客様に、“ 富士火災ワールドデスク ”を世界12カ国・13カ所に設けています。
“ 富士火災ワールドデスク ”では海外での事故や病気でお困りの時、医師・病院のご紹介や保険金請求方法のご案内をはじめとするきめ細かいサービスを用意し、お客様により安全で、より快適な海外旅行を楽しんでいただくお手伝いをしています。

●年中無休・24時間サービス　　●日本人スタッフの日本語によるアドバイス
●通話料無料フリーダイヤル・コレクトコールのサービス

2 安全・防災サービス

安全運転総合サービス

●安全運転講習会

企業が運転者や安全運転管理者の方を対象として実施する講習会に、専任のセイフティコンサルタントを講師として派遣します。講習は、業種の違い、運転者の経験、事故発生の状況等に合わせて行い、テーマとしては、下記のような例があります。

①交通事故の実態分析と事故防止のポイント　②若年運転者の事故の特徴と運転方法
③新入社員が社有車を運転するにあたっての注意点　④トラックドライバーの安全運転
⑤安全運転管理の推進の基本・要点　等

●運転適性検査

（1）運転操作検査器

テレビ画面の表示に従って、運転操作の反応を検査します。反応の正確性・速度・むらなどを診断します。診断結果はその場でコンピュータ処理して診断結果票をお渡しします。

（2）筆記式運転適性検査（3種類の検査方式を用意）

心理的要因と知的活動能力によって適性を測る「K-2型運転適性検査」、運転態度に焦点を絞った「F－F式運転態度テスト」ならびに性格・心理的特徴を自己診断していただく「運転適性10分間セルフチェック」の3種類があります。

●無事故推進キャンペーン支援

お客様が実施する交通事故防止キャンペーンを支援するために、のぼり、横断幕、ステッカー、胸に付けるプレート、無事故記録用のカレンダー、表彰状などを無償で提供しています。

●その他

運行管理者国家試験の合格のため、セイフティコンサルタントを講師として派遣します。

火災・PLなどの防災支援サービス

●火災などの防災診断サービス

お客様の事業用施設の防災管理の現状を診断し、リスク改善対策について報告書を提供します。防災診断の方法としては、実際に現場調査を行うものとアンケートによる診断方式を用意しています。

●PLサービス

平成7年（1995年）7月のPL（製造物責任）法施行以降、各企業にとってもPL対策は重大な関心事になっています。当社では、次のようなPLサービスを提供し、お客様のPL対策のお手伝いをしています。

（1）PLセミナーへの講師派遣：
企業・団体の社員を対象としたセミナー・勉強会に講師を派遣します。

（2）PL関連情報の提供：
PL事故事例、PL関連ビデオテープの貸出し、PL情報冊子の提供等を行います。

（3）PL対策のアドバイス：
製品の警告表示・取扱説明書のチェックサービスを行います。

●ISO認証取得支援サービス

ISO9001・14001の認証取得を目指す企業へ、社内体制の現状を診断するクイックチェック・サービスを行います。報告書には、認定取得に向けた作業のポイントなどの情報も提供します。

●労災事故防止セミナー

企業・団体の方が安全衛生活動や労働災害防止のために「安全大会」等を開催される場合に、専門の講師を派遣します。

「けんこう・くらぶ」サービス

年金払積立傷害保険、傷害総合保険「未来スケッチ」、グループ傷害保険「経営安心部長」、医療保険などをご契約いただいているお客様に、次のような「けんこう・くらぶ」サービスを提供しています。

（1）健康・医療・介護・育児電話相談サービス
（2）情報提供サービス：●医療機関情報　●有料老人ホーム情報　●行政福祉情報
（3）業者紹介サービス：●訪問介護・入浴業者 ●介護用品販売・レンタル業者 ●ベビーシッター業者

安全防災資料の提供

●安全防災ビデオの貸出サービス

企業・団体などで行われる安全防災教育用教材として「安全防災ビデオ・フィルムライブラリー」を用意しています。
ビデオ・フィルムは「自動車防災」「労災・PL防災」「火災・爆発・地震防災」「健康・医療・介護」の各分野にわたっています。

●事故情報提供サービス

火災、爆発、自然災害、交通事故、労働災害、人身災害などの事故事例情報を提供します。
日本損害保険協会の情報、新聞で報道された記事など多岐にわたる情報源を検索し提供します。

中小企業の皆様向け支援サービスを集大成したパンフレットを作成しました。
経営支援プログラム・福利厚生プログラム・リスク対応プログラムといった具体的なサービスメニューを総合的に掲載しています。〈平成14年（2002年）7月作成〉

企業支援サービスのご案内

3 インターネットサービス

Eメール受付

資料請求、控除証明書再発行請求受付・保険に関するお問い合わせ、各種説明会・イベント参加申し込み受付、ディスクロージャー誌・アニュアルレポートのご請求・ご質問、事業者向け助成金奨励金無料診断サービスなどの受付をいたします。

24時間365日いつでも受付！

http://www.fujikasai.co.jp/

メールサービス

決算短信や新商品の情報など、各種ニュースリリース・情報を適時配信しています。

平成14年（2002年）6月より富士火災メールサービスのメニューに「事故関連メール」の配信を追加しました。ご契約者、事故の関係者に対し
①自動車事故に関わる「処理経緯のご案内」
②「保険金お受取人宛のご通知」
③「ご契約者宛お支払い通知」
について電子メールを利用して配信するサービスです。

自動車保険インターネットお見積もりサービス

富士火災の自動車保険のお見積もりをいたします。
注:お見積もりには条件があります。詳しくはホームページをご覧ください。

インターネット事故受付サービス

海外旅行傷害保険、傷害総合保険「未来スケッチ」「積立未来スケッチ」を富士火災にてご契約のお客様からの事故報告をお受けいたします。

mobile 富士火災

万一事故に遭われたときは、携帯電話からもコールセンターへワンタッチでつながります。その他、事故の際の対処法などお役立ち情報満載です。